

TUGAS AKHIR

**PENTINGNYA GUEST VOICE SEBAGAI BAHAN EVALUASI DI
HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOTT SURABAYA**

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh sebutan Ahli Madya
(A.Md.) Manajemen Perhotelan



Disusun oleh:

Sonny Martakusumah

NIM. 151511113027

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERHOTELAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2018

LEMBAR KARTU MAHASISWA (KTM)



LAPORAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PENTINGNYA GUEST VOICE SEBAGAI BAHAN EVALUASI DI
HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOTT SURABAYA

Disusun Oleh:

Sonny Martakusumah

NIM. 151511113027

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen pembimbing:



Dr. Fitri Ismivanti, SE., M.Si

NIP. 19760231008012016

Tanggal: 31/5 2018

Koordinator Program Studi

Diploma III Manajemen Perhotelan



Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., PhD.

NIP. 197607071999032001

Tanggal: 8/8 2018

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Lapangan yang telah disusun oleh:

Nama : SONNY MARTAKUSUMAH
NIM : 151511113027
Program Studi : Diploma III Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga

Telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Fairfield by Marriott
Surabaya pada *Front Office* pada tanggal 18 Desember 2017 s/d 18 Mei 2018.

Disetujui oleh :

Front Office Supervisor


FAIRFIELD®
Marriott
SURABAYA
FRONT OFFICE DEPARTMENT
Ady Wisnu S

Tanggal: 1 Juni 2018

Asst. Front Office Manager


FAIRFIELD®
Marriott
SURABAYA
FRONT OFFICE DEPARTMENT
Trio Akbar

Tanggal: 1 Juni 2018

Human Resources Manager


FAIRFIELD®
Marriott
HUMAN RESOURCES
DEPARTMENT
Endah Fitria

Tanggal: 5 Juni 2018

PERNYATAAN ORISINALITAS

TUGAS AKHIR

Saya, (Sonny Martakusumah, NIM 151511113027) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya ini serta sanksi-sanksi lain sesuai norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 6 Juni 2018



Sonny Martakusumah

NIM. 151511113027

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang dikerjakan oleh penulis selama lima bulan dengan judul “Pentingnya Guest Voice Sebagai Bahan Evaluasi di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya”. Tugas Akhir merupakan salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya pada program Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang turut serta membantu dalam proses hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.

1. Bapak Kelly Kusumah Laksana dan Ibu Susi Iswahyuni selaku orang tua penulis yang senantiasa mendoakan dan memotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir dengan lancar dan tepat waktu.
2. Prof. Dr. Widi Hidayat, S.E., M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Vokasi.
3. Ibu Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., PhD. Selaku koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi.
4. Bapak Trio Akbar dan Bapak Ady Wisnu selaku Asst. Front Office Manager dan Front Office Supervisor yang telah memberikan bimbingan selama lima bulan dalam menjalani Praktik Kerja Lapangan.
5. Yuvito Ratag, Daniel Sitompul, Shinta Maharani Winda, Aldytha, Novi Puspita, Marshel, Grace, Jeane Valensia, Andra, Tri, Syaiful, dan Maskunun selaku Shift Leader dan Staff Front Office Department yang telah sabar mengajari dan memberikan banyak sekali ilmu.
6. Bagas Widhi dan Rico Andino selaku sahabat yang senantiasa mendoakan.
7. Ananda, Satria, Hendi, Abduh, Dzikri, Titik, Chika, dan Dian selaku sahabat selama di bangku perkuliahan yang selalu ada.
8. Riza Yunia Rahmawati yang tanpa lelah memberikan semangat, motivasi dan mendoakan selalu.

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
Judul	
Lembar Kartu Mahasiswa	
Lembar Pengesahan	
Pernyataan Orisinalitas.....	
Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Gambar.....	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Lampiran	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	4
1.3 Manfaat.....	5
1.4 Rencana Kegiatan.....	6
BAB 2 PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
2.1 Gambaran Umum Subyek dan Obyek PKL	9
2.1.1 Sejarah Marriott International	9
2.1.2 Sejarah Singkat Hotel Fairfield by Marriott Surabaya	10
2.1.3 Visi dan Misi Marriott	12
2.1.4 Kamar dan Fasilitas Hotel Fairfield by Marriott Surabaya	13
2.1.4.1 Akomodasi	13
2.1.4.2 Restaurant and Lounge	15
2.1.4.3 Recreation and Leisure	17
2.1.4.4 Meeting Room dan Ballroom	20
2.1.4.5 Room Service	22
2.2 Deskripsi Hasil PKL.....	22
2.2.1 Gambaran Front Office Department.....	22
2.2.2 Job Description Front Office Department	22

2.2.3 Job Description Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	26
2.2.4 Struktur Organisasi Front Office Department Hotel Fairfield by Marriott Surabaya	34
2.3 Pembahasan Hasil PKL	34
2.3.1 Sistem di website Medallia.....	34
2.3.1.1 Beberapa Hal yang Dinilai oleh Tamu	35
2.3.1.2 Review Comment	38
2.3.2 Permasalahan Dalam Penurunan Nilai Guest Voice	39
2.3.2.1 Pemberian Informasi Yang Tidak Lengkap Kepada Tamu.....	39
2.3.3 Landasan Teori	40
2.3.3.1 Feedback.....	40
2.3.3.2 Proses Penanganan Komplain	40
2.3.4 Analisis	41
2.3.4.1 Analisis Pada Beberapa Hal Yang Dinilai Oleh Tamu	41
2.3.4.2 Analisis Review Comment	41
2.3.4.3 Analisis Pada Pemberian Informasi Yang Tidak Lengkap Kepada Tamu.....	41
BAB 3 SIMPULAN DAN SARAN	
3.1 Simpulan.....	42
3.2 Saran.....	43
Daftar Pustaka	44
Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Marriott Brands	10
Gambar 2.2 : Gedung Hotel Fairfield by Marriott Surabaya	11
Gambar 2.3 : Visi dan Misi Marriott.....	12
Gambar 2.4 : Fairfield Room di Hotel fairfield by Marriott Surabaya	14
Gambar 2.5 : Kava Restaurant	16
Gambar 2.6 : Lobby Lounge	17
Gambar 2.7 : Swimming Pool.....	18
Gambar 2.8 : Fitness Centre.....	18
Gambar 2.9 : Spa & Massage.....	19
Gambar 2.10 : Kids Corner	20
Gambar 2.11 : Meeting Room dan ballrom	21

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1: Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	7
Tabel 1.2: Job Descripton Praktik Kerja Lapangan	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing
- Lampiran 2 : Struktur Organisasi Front Office Department
- Lampiran 3 : Log In Situs Website www.MarriottMedallia.com
- Lampiran 4 : Log In Situs Website www.Extranet.Marriott.com
- Lampiran 5 : Penilaian Intent to Recommend, Responds in 48 Hours, Social Review dan Tripadvisor Data Site
- Lampiran 6 : Penilaian Check-in Experience, Staff Service Overall, Maintenance and Upkeep, dan Room Cleanlines
- Lampiran 7 : Penilaian F&B Quality of Food, Internet Performance, dan Elite Appreciation
- Lampiran 8 : Review Comment

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Praktik kerja lapangan (PKL) merupakan proses pengajaran dengan cara memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk magang di tempat kerja yang sudah dipilih. Dengan adanya PKL, mahasiswa sangat diharapkan bisa menerapkan ilmu-ilmu yang di dapat di bangku kuliah pada saat melaksanakan PKL. Nantinya setelah lulus, mahasiswa sudah mendapatkan pengalaman bekerja yang di dapat pada saat praktik kerja lapangan sehingga menjadi bahan pertimbangan oleh perusahaan-perusahaan.

Surabaya merupakan kota dengan perkembangan bisnis yang bisa dibilang sangat pesat. Pembangunan infrastruktur yang terkait dengan sarana dan prasarana penunjang perekonomian juga berkembang dengan cepat. Pembangunan yang pesat tersebut meliputi pembangunan akses transportasi yang baik, pembangunan gedung bertingkat, kemudahan akses pendidikan dan banyak pelaku bisnis yang menjalankan bisnis di Surabaya. Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia sehingga banyak usaha yang berjalan dan berkembang, seperti: kuliner, properti, dan perhotelan.

Di Surabaya sendiri terdapat banyak hotel yang dapat dipilih sebagai tempat istirahat. Dengan banyaknya kompetitor - kompetitor baru, maka persaingan di industri hotel menjadi semakin ketat. Bisnis hotel memiliki pertumbuhan bisnis yang baik dan memberikan kontribusi untuk perekonomian Indonesia. Hal yang menjadi pemicu semakin meningkatnya persaingan industri perhotelan yang ada di suatu daerah adalah karena meningkatnya sektor pariwisata dan perdagangan. Ketika tingkat pariwisata dan perekonomian semakin baik, maka akan menarik pengunjung yang berasal dari luar untuk singgah ke kota baik untuk sekedar berwisata atau untuk melakukan perjalanan bisnis.

Pada prinsipnya hotel adalah akomodasi yang menyediakan fasilitas jasa penginapan untuk masyarakat yang membutuhkan tempat tinggal sementara bagi pendatang yang sedang memiliki urusan bisnis atau sekedar berkunjung ke kota atau negara yang di tuju. Selain itu, hotel juga menyediakan jasa pelayanan kamar, jasa penyedia makanan dan minuman, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas tersebut diperuntukkan bagi para tamu yang bermalam di hotel ataupun terkadang para tamu hanya menggunakan beberapa fasilitas yang telah di sediakan atau di miliki oleh suatu hotel. Berdasarkan keputusan menteri Paspotel no Km 94/HK103/MPPT (1987) mendefinisikan hotel sebagai sebuah akomodasi yang memanfaatkan sebagian atau seluruh bagiannya sebagai layanan jasa penginapan, layanan penyedia makanan minuman, serta berbagai macam jasa layanan lainnya untuk masyarakat umum yang dikelola dengan cara komersial (bertujuan mencari keuntungan).

Di dunia perhotelan ada beberapa macam department yang memiliki peran dan tugas masing yang pastinya berbeda-beda. Hal ini bertujuan demi kelancaran operasional yang dijalankan dalam suatu hotel. Ada department *Finance, Sales and Marketing, Human Resources, Food and Beverage, Housekeeping, Lost and Prevention, Engineering*, dan *Front Office*.

Front Office terdiri dari 2 kata yaitu *Front* yang berarti depan dan *Office* yang berarti kantor, maka *front office* merupakan kantor depan atau bagian yang terdepan di hotel. Pengertian *front office* adalah salah satu department yang memiliki tanggung jawab atas penerimaan pemesanan kamar, proses *check in* dan *check out*, sebagai pusat informasi, membantu membawakan barang bawaan tamu dan menjadi kesan pertama tamu pada saat pertama kali datang di hotel serta menjadi kesan terakhir tamu sebelum meninggalkan hotel. Jadi *front office* harus memberikan pelayanan prima atau pelayanan yang belum pernah didapatkan oleh tamu agar para tamu merasa nyaman. Ada beberapa bagian di *front office* yang memiliki tugas masing-masing yaitu, *front desk agent (FDA/receptionist)*, *at your service (AYS/telephone operator)*, *reservation*, *lobby ambassador*, *lobby lounge*, dan *concierge*.

Pada usaha perhotelan, staf pelayanan mempunyai peranan yang penting dalam menciptakan suatu kepuasan konsumen terutama di *front office*. Aspek pelayanan merupakan aset berharga yang akan langsung dinilai oleh konsumen, setelah menilai dari segi fasilitas yang ada. Begitu juga dalam pemilihan hotel, konsumen akan menyesuaikan dengan kepribadian mereka. Misalnya konsumen yang cenderung menyukai pemandangan alam dan berjiwa traveller akan lebih memilih hotel yang memiliki pemandangan alam yang bagus dan memiliki banyak taman dibandingkan dengan hotel yang berada di pusat kota. Sehingga konsumen yang memiliki kepuasan terhadap merek dan loyalitas terhadap merek akan menjadikan konsumen tersebut loyal terhadap perusahaan. Pada usaha perhotelan, konsumen yang memiliki loyalitas akan menginap lagi di hotel tersebut dan tidak akan berpindah dengan mudah ke hotel yang lain. Mereka akan berpikir ulang dan mempertimbangkan dari berbagai aspek seperti kualitas, pelayanan, dan nilai yang diberikan oleh hotel tersebut tidak hanya memandang dari segi harga yang ditawarkan. Sehingga mereka akan melakukan perilaku pembelian ulang terhadap *brand* yang mereka sukai.

Menurut Lamb et al., (2001:13) *Customer satisfaction* merupakan perasaan di mana produk telah sesuai atau melebihi harapan konsumen. Menjaga kepuasan konsumen lama merupakan sesuatu yang penting seperti halnya menarik orang baru dan relatif tidak mahal. Perusahaan yang memiliki reputasi dalam memberikan kepuasan yang tinggi kepada konsumen melakukan sesuatu yang berbeda dibandingkan para kompetitornya. Penting bagi perusahaan untuk membuat konsumen menjadi puas terhadap suatu produk. Perusahaan perlu mengenali dan mengantisipasi kebutuhan pelanggan untuk dapat memuaskan pelanggan. Begitu juga pada industri hotel yang memberikan pelayanan jasa berupa layanan penginapan dan pengalaman, hal ini menjadi faktor yang sangat penting untuk dapat tetap memenangkan persaingan dan menjaga pelanggan untuk tetap loyal.

Feedback merupakan tanggapan atau respon yang dihasilkan oleh suatu komunikator (pemberi pesan) terhadap komunikan (penerima pesan) dengan maksud dan tujuan tertentu. Dalam ilmu komunikasi, ada beberapa jenis *feedback*

seperti: *feedback* Positif–*feedback* negatif, *feedback* Netral–*feedback* zero, *feedback* internal–*feedback* eksternal, *feedback* verbal–*feedback* nonverbal, dan *feedback* langsung–*feedback* tidak langsung. *Feedback* berperan sangat penting dalam perusahaan, khususnya dalam bidang jasa karena *feedback* atau ulasan yang diperoleh dari tamu atau pengunjung bisa dijadikan sebagai pertimbangan konsumen lain yang akan mengunjungi hotel. Dan juga para konsumen bisa melihat apa saja ulasan berisi komentar negatif dan ulasan berisi komentar pujian.

Guest Voice merupakan salah satu wadah untuk para konsumennya apabila ada komentar atau masukan yang ditujukan untuk suatu hotel agar bisa menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja para karyawan dari segi kualitas maupun kuantitas suatu hotel. *Guest Voice* sendiri hanya bisa diakses di medallia atau web marriott dan hanya bisa diakses oleh para *manager*, *supervisor* dan *leader* suatu department.

Tetapi berbagai kendala maupun permasalahan yang didapat dari *guest voice* seperti komplain maupun komentar yang berisi pujian, hotel Fairfield by Marriott Surabaya akan merespon cepat dan mengatasi berbagai macam kendala dengan balasan yang pastinya baik dan ramah.

Kerja sama dengan Hotel Fairfield by Marriott Surabaya sangat diharapkan untuk menyediakan tempat praktik kerja lapangan bagi para mahasiswa. Para mahasiswa agar mengetahui bagaimana aplikasi dari landasan teori yang diperoleh di perkuliahan dengan dunia kerja yang sebenarnya.

1.2 Tujuan

Secara spesifik tujuan yang dicapai dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan adalah :

1. Untuk menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan.
2. Sebagai persyaratan akademik di program Diploma III Manajemen Perhotelan.
3. Untuk mengetahui seberapa penting *guest voice* dalam suatu hotel.
4. Mengetahui apa saja yang harus dilakukan para staff ketika nilai *guest voice* tidak sesuai yang diharapkan.

1.3 Manfaat

Manfaat yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini adalah :

a. Manfaat bagi penulis

1. Menciptakan rasa tanggung jawab, profesionalisme dan kedisiplinan yang ditentukan oleh perusahaan dan dibutuhkan di dalam dunia kerja.
2. Mengukur dan menguji kemampuan mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja dalam keterampilann *softskill* dan *hardskill* yang dimiliki.
3. Menambah pengalaman dan ilmu pengetahuan agar dapat meningkatkan potensi baik bagi mahasiswa dalam hal keterampilan *softskill* dan *hardskill* untuk menjadi tenaga ahli yang siap pakai.
4. Menambah motivasi mahasiswa untuk melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien.

b. Manfaat bagi Fakultas

1. Meningkatkan kualitas SDM Universitas khususnya di jurusan Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga.
2. Menjalin kerja sama antara Diploma III Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga dengan Hotel Fairfield by Marriott Surabaya dalam memberikan ilmu pengetahuan yang diterima mahasiswa saat melakukan praktik kerja lapangan.
3. Memperbaiki persepsi umum tentang Diploma III Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

c. Manfaat bagi subyek PKL

1. Tenaga kerja dari para mahasiswa yang membutuhkan tempat untuk praktik kerja lapangan yang berguna untuk membantu perkerjaan hotel yang dioperasikan setiap harinya.
2. Untuk mempererat hubungan kerja sama antara Hotel dengan Diploma III Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga

d. Manfaat bagi pembaca

1. Sebagai bahan pertimbangan sebelum memulai praktik kerja lapangan meliputi persiapan dan pelaksanaan praktik kerja lapangan sampai dengan penulisan laporan tugas akhir.
2. Memberi pandangan terhadap pembaca tentang dunia kerja di bidang perhotelan.
3. Memberitahukan kepada pembaca tentang bagaimana mengatasi kendala dalam dunia kerja di bidang perhotelan.

1.4 Rencana Kegiatan**1. Obyek PKL**

Bidang : Front Office Department

Topik : Pentingnya Guest Voice Sebagai Bahan Evaluasi

2. Subyek PKL

“HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOTT SURABAYA”

Jl. Mayjend Sungkono 178 Surabaya

3. Jadwal Kegiatan PKL

Tabel 1.1

Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Kegiatan	November 2017				Desember 2017				Januari 2018				Februari 2018				Maret 2018				April 2018				Mei 2018				Juni 2018			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Persiapan PKL																																
Pelaksanaan PKL dan Penulisan Tugas Akhir																																
Penyerahan Tugas Akhir																																



: Persiapan PKL



: Pelaksanaan PKL dan Penulisan Tugas akhir



: Penyerahan Tugas Akhir

Keterangan :

1. Persiapan PKL

Pada bagian ini dilaksanakan pada bulan November sampai Desember dari minggu pertama bulan November sampai minggu kedua bulan Desember. Pada masa persiapan ini yang dilakukan adalah seperti menelpon hotel yang dituju apakah ada lowongan untuk menjadi trainee dan di *department* apa saja. Kemudian menyiapkan berkas yang akan diajukan kepada Hotel yang dituju. Setelah mempersiapkan berkas mengajukan diri dengan memberikan *curriculum vitae* menjadi trainee di hotel dengan mengikuti prosedur hotel yang dituju. Tahap selanjutnya adalah sesi wawancara dengan membawa berkas yang sudah

disiapkan. Setelah itu tinggal menunggu hasil dari wawancara tersebut. Informasi lolos atau tidaknya akan diinformasikan melalui telepon dan *email*. Selanjutnya melaksanakan orientasi untuk mengenal ruang lingkup pada hotel tersebut sangat berguna bagi mahasiswa dalam melaksanakan praktik kerja lapangan.

2. Pelaksanaan PKL dan Penulisan Laporan Tugas Akhir

Pada bagian ini telah dimulai pelaksanaan magang selama lima bulan di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya. Diharapkan para mahasiswa juga mendapatkan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama masa praktik kerja lapangan yang dapat dibuat menjadi tugas akhir. Selama masa praktik kerja lapangan tersebut juga sambil mengerjakan tugas akhir yang merupakan syarat utama dalam bidang akademik Diploma III Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga. Selama lima bulan masa praktik kerja lapangan ini, mahasiswa diharapkan mendapatkan hasil dari tempat praktik kerja lapangan yang dituliskan dalam tugas akhir. Pelaksanaan praktik kerja lapangan dan penulisan tugas akhir yang dilakukan pada waktu yang bersamaan diharapkan agar mahasiswa dapat lulus tepat pada waktu yang sudah ditentukan.

3. Penyerahan Tugas Akhir

Pada bagian ini diharapkan semua mahasiswa dapat menyelesaikan tugas akhir tepat pada waktunya sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan agar dapat lulus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Laporan tugas akhir merupakan syarat utama untuk kelulusan pada tingkat Diploma III Manajemen Perhotelan.

BAB 2

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

2.1 Gambaran Umum Subyek dan Obyek PKL

2.1.1 Sejarah Marriott International

Marriott International, Inc. merupakan perusahaan perhotelan yang telah memiliki jaringan lebih dari 3.700 unit dan di hampir 74 negara yang tersebar luas di seluruh dunia. Pertama kali didirikan pada tahun 1927 Marriott sebagai tempat untuk minum beer. Selanjutnya J. Willard Marriott dan istrinya Alice Sheets Marriott memperluas dengan membuka restoran dan hotel yang kemudian dikembangkan secara global. Hotel pertama yang mereka didirikan adalah Twin Bridges Marriott Motor Hotel yang berlokasi di Arlington, Virginia pada tahun 1957. Dan dilanjutkan dengan pembukaan hotel kedua yang bernama Key Bridge Marriott di tempat yang sama. J.W. (Bill) Marriott, Jr kemudian melanjutkan bisnis perhotelan milik keluarga-nya yang berkembang semakin pesat di dunia.

Marriott International dibentuk ketika Marriott Corporation pecah menjadi Marriott International dan Host Marriott Corporation sejak tahun 1993. Pada tahun 2002, Marriott International mulai mengembangkan *Senior Living Services Communities* (sekarang bagian dari *Sunrise Senior Living*) dan Marriott Distribution Services yang membuat perusahaan lebih terfokus pada bidang perhotelan dan manajemen. Sejak April 1995, Marriott International mengakuisisi saham Ritz-Carlton Hotel Company LLC guna meningkatkan penjualan dan keuntungan perusahaan. Sebelum diambil alih oleh Cendant, Marriott International dimiliki oleh Ramada International Hotels & Resorts hingga tanggal 15 September 2004 yang merupakan jaringan hotel yang menyediakan makanan bebas lemak di Amerika Utara.

Kemudian pada tahun 2016, Marriott memutuskan untuk mengakuisi saham Starwood untuk menjadikan Jaringan hotel terbesar di dunia. Selain menciptakan jaringan hotel terbesar di dunia, kesepakatan akuisisi ini membuat

Marriott akan menyatukan status keanggotaan pelanggan setia atau akan menjadi satu *platform* dan menjadi satu *benefits* melalui Marriott Rewards, termasuk juga The Ritz Carlton Rewards dan Starwood Preferred Guest (SPG). “Marriott akan menggabungkan semua penawaran terbaik dari ketiga program loyalti dan kami tidak sabar untuk menunjukkan manfaat serta keuntungan yang dapat diperoleh anggota setia kami dari penggabungan Marriott dan Starwood,” kata Executive Vice President dan Global Chief Commercial Officer Marriott International Stephanie Linnartz. Penyatuan status keanggotaan ini dinilai akan memudahkan pelanggan hotel di bawah jaringan Marriott International, The Ritz Carlton dan Starwood Hotels & Resort Worldwide.

Total brand saat ini setelah Marriot International mengakuisisi saham The Ritz Carlton dan Starwood Hotels & Resort Worldwide sebanyak 30 brand. Ini menjadikan Marriott sebagai jaringan terbesar yang tersebar luas di seluruh dunia.



Gambar 2.1 Marriott Brands

Sumber : Data Intern Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

2.1.2 Sejarah Singkat Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

Marriott International.Inc menciptakan Fairfield by Marriott pada tahun 1987 dan membuka lokasi pertama di Atlanta, Georgia. Pada tahun 2003, Fairfield by Marriott mulai berkembang secara global sehingga semua tamu dari seluruh dunia dapat menikmati gaya hidup yang tenang dan seimbang. Fairfield by Marriott Surabaya ini merupakan brand Fairfield pertama yang hadir di Indonesia. Diresmikan pada 7 November 2016 oleh Dato’ Sri Prof. Dr. Tahir sebagai owner

Mayapada Group sekaligus Hotel Fairfield by Marriott Surabaya. Pada acara peresmian Hotel Fairfield by Marriott Surabaya juga dihadiri oleh Robert Stark selaku Wakil Presiden Marriott International untuk wilayah Indonesia dan Filipina. Di Georgia, Fairfield by Marriott adalah hotel ber bintang tiga tetapi khusus di Surabaya Fairfield by Marriott menjadi hotel ber bintang empat.

Hotel Fairfield by Marriott Surabaya ini berada dibawah naungan Mayapada Group atau PT Menara Bumi Sejahtera. Hotel Fairfield by Marriott Surabaya sendiri memiliki 30 lantai dengan 270 kamar dan berbagai macam fasilitas yang terbaik di kelasnya.



Gambar 2.2 Gedung Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

Sumber : Data Intern Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

Nama Perusahaan	: PT Menara Bumi Sejahtera
Nama Hotel	: Hotel Fairfield by Marriott Surabaya
Alamat	: Jl. Mayjend Sungkono no. 178 Surabaya
Telepon	: +6231 99531955
Website	: www.FairfieldSurabaya.com

2.1.3 Visi dan Misi Marriott



Gambar 2.3 Visi dan Misi Marriott International

Sumber : Data Intern Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

2.1.4 Kamar dan Fasilitas Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

2.1.4.1 Akomodasi

Hotel Fairfield by Marriott Surabaya memiliki total 270 kamar dengan berbagai jenis tipe kamar yang bermacam-macam dan dilengkapi fasilitas yang cukup lengkap, berikut tipe-tipe kamar yang terdapat di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya :

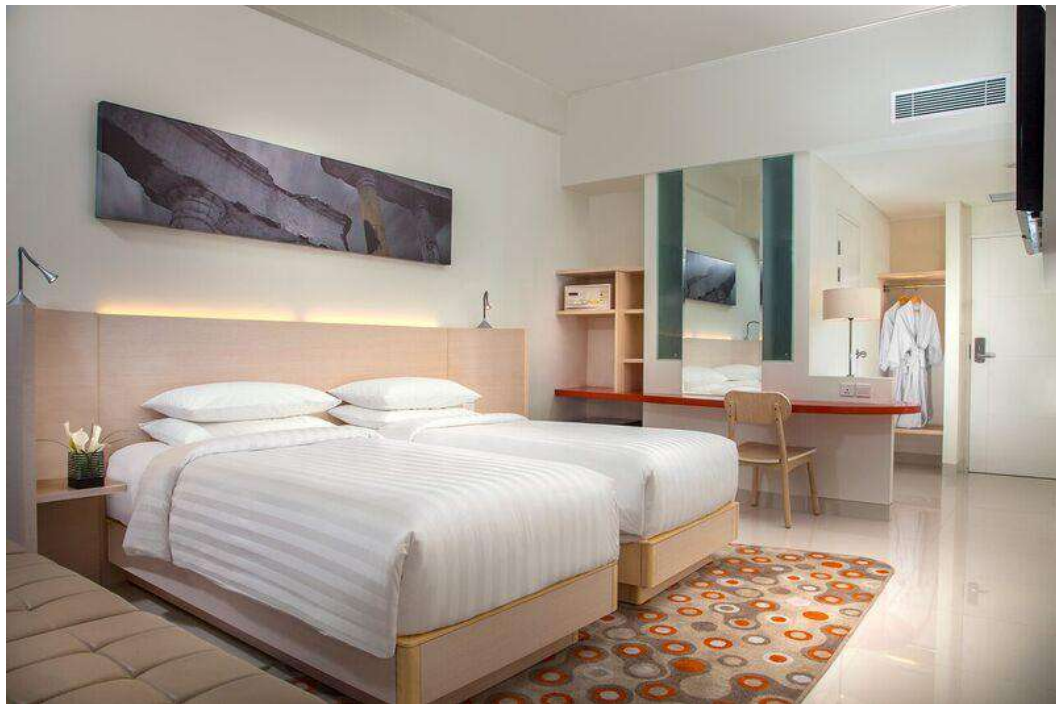
- a. Fairfield Room : 262 Kamar, dengan ukuran 27sqm
- b. Fairfield Family Room : 2 Kamar, dengan ukuran 80sqm
- c. Fairfield Suite Room : 6 Kamar, dengan ukuran 120sqm

Ada beberapa macam tipe kasur yang disediakan di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya, Yaitu :

- a. King Size Bed atau Satu Ranjang Besar, dengan ukuran bed 180 cm x 200 cm
- b. Twin Size Bed atau Dua Ranjang Kecil, dengan ukuran bed 100 cm x 200 cm

Beberapa lantai di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya memiliki kamar yang bebas asap rokok dan kamar yang untuk merokok, sebagai berikut:

- a. Kamar untuk merokok berada di lantai 6–8
- b. Kamar untuk bebas asap rokok berada di lantai 9-30



Gambar 2.4 Fairfield Room di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

Sumber : Data Intern Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

Untuk paket menginap di kamar tipe Fairfield Room dan Fairfield Family Room sudah termasuk *breakfast* untuk dua orang dewasa, tetapi khusus untuk Fairfield Suite Room akan mendapatkan *breakfast* untuk empat orang dewasa. Mulai *check-in* pada jam 14.00 WIB dan *check out* pada jam 12.00. Tetapi khusus untuk Fairfield Family Room dan Fairfield Suite Room, akan diberikan *late check-out* sampai jam 14.00 WIB.

2.1.4.2 Restaurant and Lounge

Restaurant and lounge merupakan salah satu tempat yang telah disediakan oleh hotel untuk menikmati Produk *food and beverage* sambil bersantai. Hotel Fairfield by Marriott Surabaya memiliki satu restoran dan satu *lobby lounge*. Di restoran para tamu bisa menikmati berbagai macam menu makanan dan minuman nuansa khas Indonesia maupun *western* yang telah disajikan oleh chef andalan di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya. Berikut merupakan daftar *restaurant and lounge* yang terdapat di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya :

1. Kava Restaurant

Lokasi : Lantai Lima
Kapasitas : 230 seat
Jam Operasional : Senin–Minggu Jam 06.00–22.30 WIB.

Setiap pagi harinya Kava Restaurant selalu menyiapkan *buffet breakfast* bagi para tamu yang menginap di hotel. Dan biasanya juga menyediakan *buffet* untuk *lunch* maupun *dinner*. Menyajikan beberapa macam menu makanan, minuman dan juga aneka macam *pastry* yang setiap harinya pasti berbeda-beda menu.



Gambar 2.5 Kava Restaurant

Sumber : Data Intern Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

2. Lobby Lounge

Lokasi : Lantai Dua

Kapasitas : 100 seat

Jam Operasional : Senin–Minggu Jam 07.00–23.00 WIB.

Di *lobby lounge* biasanya digunakan sebagai tempat menunggu tamu atau bisa juga menunggu selagi masih ada antrian sewaktu *check-in* maupun *check-out*. Biasanya juga sebagai tempat untuk bersantai bagi para tamu sambil menikmati beberapa menu makanan ringan dan minuman yang telah disediakan di *lobby lounge*.



Gambar 2.6 Lobby Lounge

Sumber : Data Intern Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

2.1.4.3 Recreation and Leisure

Merupakan fasilitas-fasilitas yang disediakan hotel Fairfield by Marriott Surabaya untuk memanjakan para pengunjung yang telah datang ke Hotel Fairfield by Marriott Surabaya. Adapun fasilitas-fasilitas nya, sebagai berikut :

1. Swimming Pool

Kolam renang yang terletak di *outdoor* yang terdapat di lantai lima di depan kava restaurant yang memiliki pemandangan kota surabaya barat yang cantik, terlebih ketika di waktu senja. Kolam renang ini memiliki dua jenis, yaitu kolam renang untuk orang dewasa yang memiliki kedalaman 1.25 meter dan kolam renang untuk anak-anak yang memiliki kedalaman 0.55 meter. Kolam renang ini memiliki jam operasional mulai jam 07.00 WIB sampai jam 22.00 WIB.

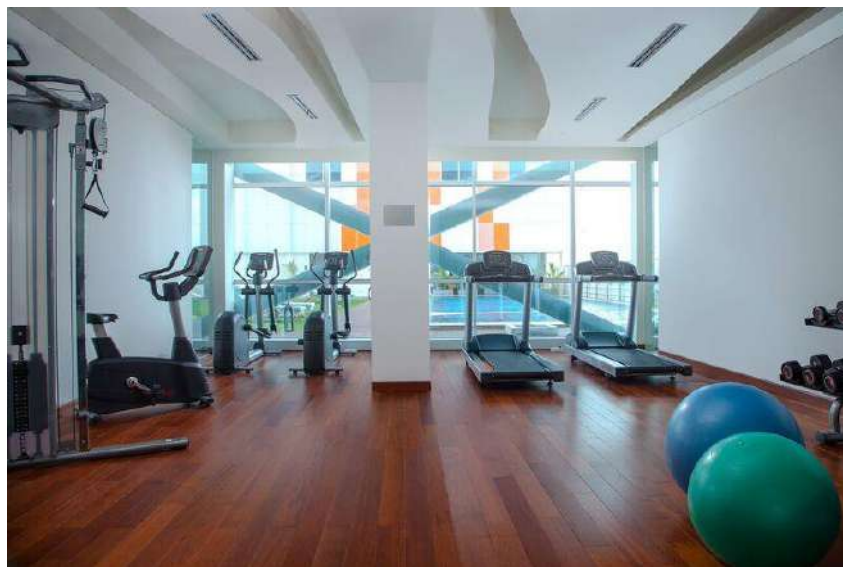


Gambar 2.7 Swimming Pool

Sumber : Data Intern Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

2. Fitness Centre

Fitness centre ini ditujukan untuk para tamu yang menginap di hotel yang membutuhkan kebugaran atau ingin tetap menjaga stamina yang ditunjang dengan peralatan gym yang berkualitas. *Fitness centre* ini buka 24 jam, tetapi staff yang menjaga area ini hanya sampai pukul 22.00 WIB.



Gambar 2.8 Fitness Centre

Sumber : Data Intern Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

3. Spa & Massage

Fasilitas hotel untuk tamu yang menginap di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya yang terletak di lantai lima ini buka mulai jam 10.30 WIB sampai jam 23.00 WIB. Ditujukan bagi tamu yang membutuhkan relaksasi tubuh dan menghilangkan stress. Tidak hanya bisa melayani di lantai lima saja, *spa & massage* ini juga bisa melayani di dalam kamar juga.



Gambar 2.9 Spa & Massage

Sumber : Data Intern Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

4. Kids Corner

Kids corner merupakan fasilitas bermain anak-anak terbaru di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya yang diperuntukkan untuk para tamu yang menginap di hotel dan membawa anak agar tidak jenuh di dalam kamar saja.

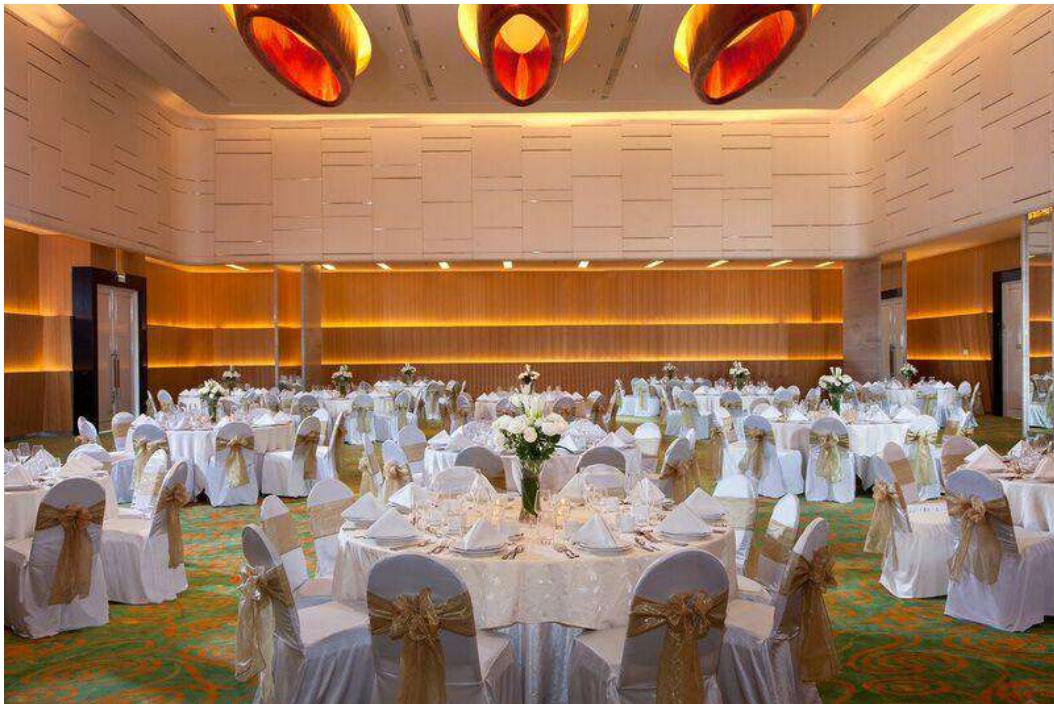


Gambar 2.10 Kids Corner

Sumber : Data Intern Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

2.1.4.4 Meeting Room dan Ballroom

Fairfield by Marriott Surabaya sendiri memiliki total tujuh ruang untuk *meeting room* dan satu *Ballroom*. Tujuh ruang *meeting room* ini dibagi di dua lantai yang berbeda dan masing-masing *meeting room* memiliki kapasitas sebanyak 49 pax. Sedangkan untuk *ballroom* terdapat di lantai tiga, dan bisa juga dijadikan sebagai sarana untuk *event* pernikahan, ulang tahun, bahkan sering juga dijadikan untuk *meeting room*. Untuk kapasitasnya sendiri jika *standing party* akan memuat sebanyak 700 pax, dan jika *round table* akan menampung sebanyak 300 pax.



Gambar 2.11 Meeting Room dan Ballroom

Sumber : Data Intern Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

2.1.4.5 Room Service

Room Service merupakan pelayanan makanan dan minuman yang siap antar ke setiap kamar tamu dengan jam operasional 24 jam. Menyediakan berbagai macam makanan dan minuman yang terdapat di Kava Restaurant Hotel Fairfield by Marriott Surabaya.

2.2 Deskripsi Hasil PKL

2.2.1 Gambaran Front Office Department

Front Office Department pada hotel bertanggung jawab penuh atas segala bentuk pelayanan & penerimaan tamu dan juga segala bentuk informasi yang dibutuhkan tamu seperti harga kamar, fasilitas hotel, dan ketersediaan kamar hotel. Tidak hanya itu, *front office* terkadang menerima segala bentuk komentar yang bersifat positif maupun negatif dari tamu yang berkunjung.

Selain memberikan informasi kepada tamu, *front office department* juga bekerja sama dalam hal saling memberikan informasi terhadap *departtment* lainnya agar operasional di dalam hotel tetap berjalan lancar tanpa adanya kesalah pahaman antar *department*

Front office department di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya total memiliki 12 staff yang terdiri dari beberapa section antara lain, meliputi : *front desk agent*, *at your service*, *lobby ambassadors*, *lobby lounge*, *reservation*, dan *concierge*.

2.2.2 Job Description Front Office Department

Tugas *front office department* adalah bertanggung jawab penuh atas kedatangan tamu, keberangkatan tamu, penerimaan pembayaran, memberikan informasi kepada tamu, dan membawa barang bawaan tamu jika di butuhkan. Ramah dan sikap profesional adalah hal yang sangat dibutuhkan di *front office department*. Berikut adalah rincian *job description* pada *front office department* di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya:

1. Menyambut tamu dengan sapaan hangat diikuti senyum yang baik, kontak mata dan gestur tubuh yang positif.
2. Memproses *check-in* tamu dengan mengkonfirmasi reservasi tamu yang tertera di sistem komputer terkait dengan identitas tamu, lama menginap, tipe pembayaran, dan tipe kamar yang tersedia sesuai prosedur yang berlaku.
3. Melakukan prosesi pembayaran maupun pengumpulan deposit melalui berbagai macam tipe pembayaran (contoh : kartu kredit, debit maupun tunai) sebelum tamu memasuki kamar.
4. Mengaktifkan kunci tamu disaat prosesi *check-in* menggunakan mesin kunci yang tersedia atau biasa disebut dengan *kaba keycard* ataupun mengaktifkan kunci baru kembali semisal kunci tidak berfungsi dengan baik dengan memverifikasi data tamu seperti nama, nomor kamar, tanggal lahir tamu, atau nomor telepon tamu yang terdaftar di sistem.
5. Menetapkan kamar tamu sesuai prefensi dan ketersediaan kamar.
6. Memproses *check-out* kamar tamu termasuk *express check out*, menyelesaikan pembayaran atau biaya tambahan diluar harga kamar, pengembalian kunci kamar, dan menanyakan kritik serta pengalaman selama tamu menginap
7. Menguasai *product knowledge*.
8. Mendengarkan permintaan tamu baik terkait selama menginap ataupun saran yang diberikan untuk periode menginap tamu selanjutnya.
9. Mengakomodasi perpindahan kamar tamu (*room changes*) jika ada tamu yang meminta dengan alasan tertentu dan melihat kondisi ketersediaan kamar.
10. Mejual kamar kepada calon tamu yang tidak memiliki reservasi sebelumnya sesuai dengan ketersediaan kamar.
11. Mengkomunikasikan kepada staff lain jika masih ada tamu yang menunggu ketersediaan kamar siap pakai.
12. Koordinasi perubahan apapun mengenai kamar (contoh : *late check-out*, *early check-in*, *room transfer*) terhadap *housekeeping*.

13. Koordinasi bersama *housekeeping* mengenai kamar yang akan digunakan oleh calon tamu di setiap harinya.
14. Menginformasikan tamu tentang penggunaan jaringan nirkabel internet yang tersedia di hotel.
15. Menginformasikan kepada tamu tentang fasilitas umum yang tersedia di hotel.
16. Memeriksa *daily report* untuk memastikan permintaan atau kebutuhan tamu telah dipenuhi.
17. Memeriksa *balance credit record* untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam hal keuangan yang diterima baik dikeluarkan.
18. Mencetak *contingency list* sebagai data bukti jika terjadi keadaan darurat yang terjadi di hotel.
19. Membuat reservasi ketika ada tamu yang memesan kamar secara *walk-in*.
20. Melakukan *hotel competitor courtesy*.
21. Melakukan *direct courtesy call*.
22. Melakukan check kamar *due out*.
23. Melakukan *escorting* tamu sampai ke lift atau ke kamar.
24. Membuat form VIP *amenities* dan dikirimkan ke *kitchen*.
25. Membantu tamu dalam mengarahkan maupun memberikan informasi baik mengenai fasilitas maupun lingkungan sekitar hotel.
26. Mengkoordinasikan keperluan tamu yang meminta suatu pertolongan melalui telepon kamar kepada *section* atau *department* lain yang sesuai dengan permintaan tamu.
27. Menerima, mencatat dan merekam segala permintaan tamu yang bisa menjadi bahan acuan kepuasan disaat tamu tinggal kembali.
28. Menjawab, mencatat dan memenuhi kebutuhan tamu baik berupa pertanyaan, permintaan, ataupun saran terhadap tingkat kepuasan tamu.
29. Mengkonfirmasi kembali kepada tamu untuk memastikan permintaan yang telah dipenuhi sudah sesuai yang diinginkan atau belum.
30. Menerima dan mencatat permintaan *wake up call* dan diserahkan pada *section* yang bersangkutan.

31. Memahami dan peduli terhadap *guest voice*, meliputi pengalaman *check In*, pengalaman *check out*, *staff service overall* dan detail mengenai *elite member guest status*.
32. Menyiapkan *VIP welcome card* dan *amenities* lainnya kemudian ditata didalam kamar yang akan digunakan oleh tamu elite member maupun tamu VIP.
33. Memperhatikan untuk kebutuhan khusus terhadap tamu yang memerlukan penanganan khusus.
34. Mengirimkan paket logistik kepada *department* yang dituju.
35. Memastikan kembali bahwa seluruh fasilitas kamar berfungsi dengan lancar dan baik yang akan digunakan oleh seluruh tamu yang akan menginap.
36. Menjaga hubungan baik dengan tamu, rekan kerja dan *department* lainnya.
37. Memastikan stock barang-barang yang dibutuhkan cukup sampai satu bulan mendatang.
38. Membuat *form request* ke *purchasing* dengan tujuan agar dipesankan barang yang dibutuhkan.
39. Mengambil barang pesanan di *purchasing*.
40. Memastikan bahwa area lobby bersih, aman dan nyaman.
41. Membantu mengantarkan barang bawaan tamu.
42. Melayani tamu VIP semaksimal mungkin.
43. Membantu tamu bila ada yang meminta untuk *showing* kamar.
44. Membantu tamu untuk menitipkan barangnya di tempat penyimpanan barang yang telah disediakan.
45. Memberikan segelas *welcome drink* pada tamu yang sedang *check in*.
46. Membuat dan mencetak laporan tentang *feedback* atau ulasan dari tamu yang ditujukan kepada hotel.

2.2.3 Job Description Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Job description praktik kerja lapangan merupakan tentang pekerjaan yang dilakukan selama praktik kerja lapangan bagi mahasiswa. Berikut ini pekerjaan yang dilakukan selama praktik kerja lapangan :

Tabel 1.2

Job Description Praktik Kerja Lapangan

Job Description Praktik Kerja Lapangan Bulan Desember

Minggu Ke-	Job Description	Permasalahan
Minggu Ke- 1	-	-
Minggu Ke- 2	-	-
Minggu Ke- 3	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kendala dalam <i>greeting</i> yang diucapkan berbeda sehingga menjadi kerancuan saat ingin mengucapkannya - -
Minggu Ke- 4	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. • Membantu tamu menitipkan barang bawaannya. • Membantu tamu mengambil barang bawaannya. 	<ul style="list-style-type: none"> - - - - -

Job Description Praktik Kerja Lapangan Bulan Januari

Minggu Ke-	Job Description	Permasalahan
Minggu Ke- 1	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Membantu tamu menitipkan barang bawaan. • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. 	<ul style="list-style-type: none"> - - • Permasalahan pada saat jumlah barang tamu yang banyak dan habisnya tanda terima. -
Minggu Ke- 2	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. • Menerima paket logistik dan mengantarkannya ke section yang dituju. 	<ul style="list-style-type: none"> - - - -
Minggu Ke- 3	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan 	<ul style="list-style-type: none"> - -

	<p>tamu dari lobby hingga ke kamar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengambil barang pesanan yang telah datang di <i>purchasing</i>. • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. 	<p>-</p> <p>-</p>
Minggu Ke- 4	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. • Menghafalkan promo – promo hotel yang ada pada bulan Januari sampai Maret 	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>

Job Description Praktik Kerja Lapangan Bulan Februari

Minggu Ke-	Job Description	Permasalahan
Minggu Ke- 1	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. • Membantu tamu menitipkan 	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>

	barang bawaannya. • Membantu tamu mengambil barang bawaannya.	-
Minggu Ke- 2	• Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Membantu tamu untuk <i>move room</i> . • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya.	- - • Permasalahn pada kunci lama yang dipegang oleh tamu tidak diminta, agar tidak terjadi penggunaan kamar lama. -
Minggu Ke- 3	• Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Mengantar VIP amenities ke kamar VIP. • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya.	- - - -
Minggu Ke- 4	• Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke	-

	lobby. <ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Membantu tamu yang ingin showing kamar • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. 	- <ul style="list-style-type: none"> • Permasalahan pada saat tamu tidak melakukan registrasi di <i>receptionist</i>. -
--	---	---

Job Description Praktik Kerja Lapangan Bulan Maret

Minggu Ke-	Job Description	Permasalahan
Minggu Ke- 1	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Check kamar <i>due out</i> • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. 	- - - -
Minggu Ke- 2	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Mengambil barang bawaan tamu. 	- - <ul style="list-style-type: none"> • Permasalahan pada barang bawaan tamu

	<ul style="list-style-type: none"> • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. 	<p>yang tidak ada tanda terima, membuat bingung.</p> <p>-</p>
Minggu Ke- 3	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Membantu tamu menitipkan barangnya • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. 	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
Minggu Ke- 4	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. • Membantu tamu menitipkan barang bawaannya. • Membantu tamu mengambil barang bawaannya. 	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>

Job Description Praktik Kerja Lapangan Bulan April

Minggu Ke-	Job Description	Permasalahan
Minggu Ke- 1	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Mengambil barang pesanan yang sudah di <i>order</i> di <i>purchasing</i>. • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. 	<ul style="list-style-type: none"> - - • Barang yang dipesan jumlahnya tidak sesuai, dan harus melakukan pemesanan barang lagi. -
Minggu Ke- 2	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. • <i>Update profile</i> tamu di sistem. 	<ul style="list-style-type: none"> - - - -
Minggu Ke- 3	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke 	<ul style="list-style-type: none"> - -

	kamar. <ul style="list-style-type: none"> • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. • Membantu tamu menitipkan barang bawaannya. 	- -
Minggu Ke- 4	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. • Membantu tamu mengambil barang bawaannya. 	- - - -

Job Description Praktik Kerja Lapangan Bulan Mei

Minggu Ke-	Job Description	Permasalahan
Minggu Ke- 1	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. • Membantu tamu yang ingin <i>check out</i> 	- - - <ul style="list-style-type: none"> • Permasalahan pada pengembalian dana deposit melalui kartu kredit.

	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu tamu menitipkan barang bawaan. 	-
Minggu Ke- 2	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu barang bawaan tamu dari kamar hingga ke lobby. • Membantu barang bawaan tamu dari lobby hingga ke kamar. • Mengikuti briefing yang diadakan setiap harinya. • Membantu tamu menitipkan barang bawaannya. • Membantu tamu mengambil barang bawaannya. 	- - - -
Minggu Ke- 3	-	-
Minggu Ke- 4	-	-

2.2.4 Struktur Organisasi Front Office Department Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

Terlampir (Lampiran 2)

2.3 Pembahasan Hasil PKL

2.3.1 Sistem di website Medallia

Medallia merupakan salah satu lembar survei yang dimiliki marriott untuk para tamu yang menginap sebagai acuan penilaian hotel dalam kurun waktu bulanan dan tahunan. Ada dua cara untuk menuju ke website ini, yaitu :

- 1. Melalui website www.marriott.medalliacom**

Terlampir (Lampiran 3)

- 2. Melalui website www.extranet.marriott.com**

Terlampir (Lampiran 4)

Setelah itu bisa *log in* menggunakan EID dan password yang digunakan. Namun, yang bisa membuka kedua website ini adalah seorang manajer, supervisor dan shift leader. Jadi membutuhkan kerjasama bila ingin selalu update tentang nilai-nilai ulasan tamu kepada hotel yang setiap harinya akan di rekapitulasi. Beberapa point penting yang dinilai oleh tamu bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi.

Kemudian dari sistem medalia ini para tamu yang memberikan ulasan juga bisa menuliskan komentar review tentang *overall review comment*, *staff comment*, *room comment*, dan *problems comment*.

2.3.1.1 Beberapa Hal yang Dinilai oleh Tamu

Ada beberapa hal yang dinilai oleh tamu dianggap penting untuk dijadikan evaluasi, karena Hotel Fairfield Marriott Surabaya mempunyai target yang tinggi terhadap setiap point yang ada. Hal-hal tersebut meliputi :

1. Inten to Recommend

Inten to recommend adalah prosentase nilai ulasan yang diberikan oleh tamu yang sudah pernah bermalam dan tamu tersebut memberikan nilai 9 atau 10. Dalam point ini bisa memberikan rekomendasi terhadap tamu lain yang membutuhkan kamar hotel. Penilaian ini bisa di bandingkan dengan prosentase pada tahun lalu, bisa jadi lebih baik ataupun lebih buruk. Kemudian ada sistem ranking untuk mengetahui di urutan berapa hotel Fairfield by Marriott Surabaya diantara hotel-hotel marriott lainnya di seluruh Indonesia.

2. Responds in 48 Hours

Responds in 48 Hours adalah prosentase nilai ulasan yang diberikan oleh tamu yang sudah pernah bermalam dan tamu tersebut menilai responds staff hotel dalam 48 jam dari skala 1-10.

3. Social Review Score

Social review score adalah review yang diberikan di sosial media dan memberi nilai dari skala 1-5. Review ini diberikan secara acak untuk seluruh orang.

4. Tripadvisor Site Data

Tripadvisor site data adalah prosentase nilai ulasan yang diberikan oleh tamu yang sudah pernah bermalam tetapi tamu tersebut menulis ulasan mereka di website Tripadvisor dan memiliki skala nilai 1-5. Kemudian ada sistem ranking untuk mengetahui di urutan berapa hotel Fairfield by Marriott Surabaya diantara hotel–hotel lainnya di sekitar Surabaya.

Terlampir (Lampiran 5)

5. Check-In Experience

Check-in experience adalah prosentase nilai ulasan yang diberikan oleh tamu yang sudah pernah bermalam dan memberi nilai ulasan tentang pengalaman tamu pada saat *check-in* di *receptionist*. Point ini sangat penting bagi *front office department* karena bila ada tamu yang memberikan nilai jelek (skala nilai 1-10) akan langsung dilakukan evaluasi dan melakukan permohonan maaf terkhusus dari *front office department* atas ketidaknyamanannya. Hal itu dilakukan agar para staff bekerja semaksimal mungkin pada setiap harinya untuk meminimalisir tamu yang akan memberi nilai ulasan jelek. Dan memiliki skala total 1 sampai 100% dengan penilaian yang diberikan oleh tamu memiliki skala nilai 1-10. Prosentase ini akan dilakukan dari awal hingga akhir bulan dan bisa diakumulasi setiap tahunnya. Kemudian ada juga sistem ranking untuk mengetahui di urutan berapa hotel Fairfield by Marriott Surabaya diantara hotel–hotel marriott lainnya di seluruh Indonesia.

6. Staff Service Overall

Staff service overall adalah prosentase nilai ulasan yang diberikan oleh tamu yang sudah pernah bermalam dan memberi nilai ulasan tentang kinerja staff operasional dari seluruh *department* yang ada di hotel Fairfield by Marriott Surabaya. Dan memiliki skala total 1 sampai 100% dengan penilaian yang diberikan oleh tamu memiliki skala nilai 1-10. Prosentase ini akan dilakukan dari awal hingga akhir bulan dan bisa diakumulasi setiap tahunnya. Kemudian ada juga sistem ranking untuk mengetahui di urutan berapa hotel Fairfield by Marriott Surabaya diantara hotel–hotel marriott lainnya di seluruh Indonesia.

7. Maintenance and Upkeep

Maintenance and upkeep adalah prosentase nilai ulasan yang diberikan oleh tamu yang sudah pernah bermalam dan memberi nilai ulasan tentang fasilitas-fasilitas yang ada, mulai dari kinerja lift, kinerja perabotan yang ada di dalam kamar, peralatan yang ada di *fitness centre* dan seluruh fasilitas operasional yang ada di hotel Fairfield by Marriott Surabaya. Dan memiliki skala total 1 sampai 100% dengan penilaian yang diberikan oleh tamu memiliki skala nilai 1 hingga 10. Prosentase ini akan dilakukan dari awal hingga akhir bulan dan bisa diakumulasi setiap tahunnya. Kemudian ada juga sistem ranking untuk mengetahui di urutan berapa hotel Fairfield by Marriott Surabaya diantara hotel-hotel marriott lainnya di seluruh Indonesia.

8. Room Cleanlines

Room cleanlines adalah prosentase nilai ulasan yang diberikan oleh tamu yang sudah pernah bermalam dan memberi nilai ulasan tentang kebersihan dan kenyamanan yang ada di dalam kamar. Sebenarnya ini adalah tanggung jawab *housekeeping department*, tetapi *front office department* juga turut andil dalam penempatan kamar yang akan diberikan kepada calon tamu yang akan menginap. Dan memiliki skala total 1 sampai 100% dengan penilaian yang diberikan oleh tamu memiliki skala nilai 1-10. Prosentase ini akan dilakukan dari awal hingga akhir bulan dan bisa diakumulasi setiap tahunnya. Kemudian ada juga sistem ranking untuk mengetahui di urutan berapa hotel Fairfield by Marriott Surabaya diantara hotel-hotel marriott lainnya di seluruh Indonesia.

Terlampir (Lampiran 6)

9. F&B Quality of Food

F&B quality of food adalah prosentase nilai ulasan yang diberikan oleh tamu yang sudah pernah bermalam dan memberi nilai ulasan tentang kualitas makanan yang ada di *restaurant* maupun di *lobby lounge*. Memiliki skala total 1 sampai 100% dengan penilaian yang diberikan oleh tamu memiliki skala nilai 1-10. Prosentase ini akan dilakukan dari awal hingga akhir bulan dan bisa diakumulasi setiap tahunnya. Kemudian ada juga sistem ranking untuk

mengetahui di urutan berapa hotel Fairfield by Marriott Surabaya diantara hotel–hotel marriott lainnya di seluruh Indonesia.

10. Internet Performance

Internet performance adalah prosentase nilai ulasan yang diberikan oleh tamu yang sudah pernah bermalam dan memberi nilai ulasan tentang performa dan kecepatan koneksi yang ada di dalam kamar. Memiliki skala total 1 sampai 100% dengan penilaian yang diberikan oleh tamu memiliki skala nilai 1-10. Prosentase ini akan dilakukan dari awal hingga akhir bulan dan bisa diakumulasi setiap tahunnya. Kemudian ada juga sistem ranking untuk mengetahui di urutan berapa hotel Fairfield by Marriott Surabaya diantara hotel–hotel marriott lainnya di seluruh Indonesia.

11. Elite Appreciation

Elite appreciation adalah prosentase nilai ulasan yang diberikan oleh tamu elite atau member Marriott yang sudah pernah bermalam dan memberi nilai ulasan secara keseluruhan. Memiliki skala total 1 sampai 100% dan prosentase ini akan dilakukan dari awal hingga akhir bulan dan bisa diakumulasi setiap tahunnya. Kemudian ada juga sistem ranking untuk mengetahui di urutan berapa hotel Fairfield by Marriott Surabaya diantara hotel–hotel marriott lainnya di seluruh Indonesia.

Terlampir (lampiran 7)

2.3.1.2 Review Comment

Adapun komentar ulasan yang disediakan bila tamu ingin mengomentari secara perkataan bukan sebagai penilaian, meliputi :

1. Overall Review Comment

Komentar secara keseluruhan untuk hotel dari tamu bisa berisi tentang komentar negatif maupun positif terhadap hotel Fairfield by Marriott Surabaya secara keseluruhan. Ulasan ini bukan bersifat penilaian, melainkan berisikan komentar perkataan yang dijadikan sebagai bahan evaluasi.

2. Staff Comment

Komentar dari tamu yang sudah pernah bermalam dan merasa ada staff hotel yang menurutnya memiliki potensi kerja yang sangat bagus. Sehingga nama staff selalu teringat di benak pikiran para tamu

3. Room Comment

Komentar dari tamu yang berisi tentang komentar positif maupun negatif terhadap seluruh fasilitas yang ada di dalam kamar. Ulasan ini tidak dalam bentuk penilaian, tetapi dalam bentuk komentar perkataan yang bisa juga dijadikan sebagai bahan evaluasi.

4. Problems Comment

Komentar dari tamu yang berisi tentang komentar positif maupun negatif terhadap permasalahan yang dialami oleh para tamu yang menginap di hotel Fairfield by Marriott Surabaya. *Problems comment* ini sangatlah penting jika ada tamu yang berkomentar negatif, akan langsung untuk ditindak lanjuti permasalahannya dan berusaha untuk tidak terulang kembali pada tamu lainnya.

- **Review Comment**

Terlampir (Lampiran 8)

2.3.2 Permasalahan Dalam Penurunan Nilai Guest Voice

Permasalahan dalam penurunan nilai *guest voice* akan selalu di *update* setiap harinya. Ada beberapa faktor yang menyebabkan penurunan nilai *guest voice*, bisa karena faktor kurangnya memberi informasi kepada tamu, *human error*, tidak ramah dalam menangani tamu, dan kurang cekatan dalam menangani tamu.

2.3.2.1 Pemberian Informasi Yang Tidak Lengkap Kepada Tamu

Penyebab terjadinya komplain dari tamu adalah kurang informasi yang diberikan kepada tamu. Meskipun pada saat *check-in* sang tamu sudah ditawarkan bantuan kembali tentang jasa lainnya maupun fasilitas yang masih belum dipahami oleh tamu. Hal ini mungkin bisa di minimalisir dengan cara sebelum tamu menanyakan sesuatu hal yang sekiranya tabu, mungkin bisa dijelaskan dahulu sampai tamu benar-benar paham dengan sabar dan penuh senyuman yang

tulus. Contoh seperti penggunaan stempel *free parking*. Walaupun terkadang saat *check-in* tamu sudah diberitahu bahwa jika membawa kendaraan pribadi untuk menghindari terkena biaya parkir, pihak hotel akan memberi stempel gratis parkir. Namun hal ini masih saja dipermasalahkan bagi kebanyakan tamu.

2.3.3 Landasan Teori

2.3.3.1 Feedback

Dalam proses komunikasi massa dikenal istilah umpan balik atau feedback. Kata *Feedback* merupakan dua kata bentukan dalam bahasa Inggris yakni kata *feed* (memberi makan) dan *back* (kembali). Secara harfiah berarti “memberi makan kembali”, tapi makna sebenarnya “memberi masukan kembali”. Komunikasi dipahami sebagai reaksi (tanggapan) yang diberikan oleh penerima pesan atau komunikan kepada penyampai pesan atau komunikator/sumber. Selain itu, umpan balik juga dapat berupa reaksi yang timbul dari pesan kepada komunikator (Ardianto, 2004 : 45-47).

2.3.3.2 Proses Penanganan Komplain

Barlow & Moller (1996) menggolongkan beberapa langkah yang dilakukan oleh pelaksana penanganan komplain agar efektif, yaitu :

1. Mengucapkan terima kasih.
2. Menjelaskan betapa kita menghargai keluhannya.
3. Meminta maaf untuk kesalahan yang kita perbuat.
4. Berjanji untuk melakukan sesuatu terhadap keluhan masalah tersebut secepatnya
5. Menanyakan mengenai informasi yang diperlukan.
6. Mengoreksi kepuasan tamu.
7. Memeriksa kepuasan tamu.
8. Mencegah kesalahan yang akan datang.

2.3.4 Analisis

2.3.4.1 Analisis Pada Beberapa Hal Yang Dinilai Oleh Tamu

Analisis pada beberapa hal yang dinilai oleh tamu ini harus diperhatikan adalah *Intent to recommend, respons in 48 hours, social review, tripadvisor site data, check-in experience, staff service overall, maintenance and upkeep, room cleanliness, f&b quality of food, internet performance*, dan *elite appreciation*. Beberapa hal tersebut harus dipastikan mendapatkan nilai yang bagus dari tamu, agar memiliki *track record* yang bagus bagi calon tamu berikutnya.

2.3.4.2 Analisis Review Comment

Analisis pada tahap ini setelah tamu selesai bermalam, maka tidak lama kemudian akan dikirimkan lembar penilaian oleh website medalia. Setelah tamu sudah menilai atau mengisi lembar penilaian maka sudah sesuai dengan teori reaksi (tanggapan) yang diberikan oleh penerima pesan atau komunikasi kepada penyampai pesan atau komunikator/sumber, umpan balik juga dapat berupa reaksi yang timbul dari pesan kepada komunikator (Ardianto, 2004 : 45-47).

2.3.4.3 Analisis Pada Pemberian Informasi Yang Tidak Lengkap Kepada Tamu

Analisis pada tahap ini merupakan penerapan bagaimana cara menangani komplain dengan baik. Hal ini sudah dilakukan dengan baik di hotel Fairfield by Marriott Surabaya dan sesuai dengan teori yang ada, yaitu :

1. Mengucapkan terima kasih.
2. Menjelaskan betapa kita menghargai keluhannya.
3. Meminta maaf untuk kesalahan yang kita perbuat.
4. Berjanji untuk melakukan sesuatu terhadap keluhan masalah tersebut secepatnya
5. Menanyakan mengenai informasi yang diperlukan.
6. Mengoreksi kepuasan tamu.
7. Memeriksa kepuasan tamu.
8. Mencegah kesalahan yang akan datang. (Barlow & Moller, 1996).

BAB 3

SIMPULAN DAN SARAN

3.1 Simpulan

Dapat disimpulkan bahwa *guest voice* atau ulasan merupakan salah satu bagian yang sangat penting untuk dijadikan bahan sebagai evaluasi. Jika tidak ada komentar atau ulasan–ulasan yang membuat kinerja para staff semakin baik setiap harinya, maka suatu hotel atau perusahaan tidak akan bisa berkembang. Karena ulasan–ulasan dari para tamu lah yang bisa membuat kinerja operasional semakin membaik setiap harinya.

Hal–hal penting yang dinilai oleh tamu ada 9 kategori, yaitu : *intent to recommend, respons in 48 hours, social review, tripadvisor site data, check-in experience, staff service overall, maintenance and upkeep, room cleanliness, f&b quality of food, internet performance, dan elite appreciation*. Adapun lembar penilaian yang disediakan atau *review comment* tetapi dalam bentuk penulisan kata, yaitu : *overall review comment, staff comment, room comment, dan problems comment*.

Permasalahan penurunan nilai *guest voice* terjadi karena ada beberapa faktor, yaitu: faktor *human error*, faktor pemberian informasi yang kurang lengkap, tidak ramah dalam menangani tamu, dan kurang cekatan dalam menangani tamu. Adapun juga proses penanganan tamu komplain menurut Barlow & Moller (1996) yaitu dengan 8 cara: mengucapkan terima kasih, menjelaskan betapa kita menghargai keluhannya, meminta maaf untuk kesalahan yang kita perbuat, berjanji untuk melakukan sesuatu terhadap keluhan masalah tersebut secepatnya, menanyakan mengenai informasi yang diperlukan, mengoreksi kepuasan tamu, memeriksa kepuasan tamu, dan mencegah kesalahan yang akan datang.

3.2 Saran

Menurut penulis sistem rekapitulasi untuk menilai ulasan para tamu sudah bagus sebagai bahan evaluasi bila nilai yang ada terbilang sangat jelek dan dibawah standart. Terutama yang hal yang harus diperhatikan adalah *check-in experience*. Karena pada saat tamu *check-in* hal pertama yang menjadi gambaran sesuatu operasional hotel dapat dinilai bagus adalah ketika *check-in*. Terutama pada tamu yang pertama kali mengunjungi ke hotel Fairfield by Marriott Surabaya. Namun tidak menutup kemungkinan juga memberikan pelayan yang sama terhadap tamu *repeater* dan seluruh tamu yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Ardianto, Elvinaro. 2004. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Penerbit Simbiosis Rekatama Media.

Barlow, J., Moller, C., 1996. *A Complaint is a Gift*. Berrett-Koehler, San Fransisco, CA.

Charles Lamb, W .et.al. 2001. *Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

<https://pengertiandefinisi.com/pengertian-hotel-dan-karakteristiknya/> ,Pada Tanggal 10 Juni 2018

<http://vickyfahmi.com/2016/11/07/fairfield/> , Pada Tanggal 10 Juni 2018

http://www.academia.edu/15638057/MANAJEMEN_KOMPLAIN , Pada Tanggal 20 Juni 2018

<http://fairfield.marriott.com/ourstory.php>

<http://marriott.com/>

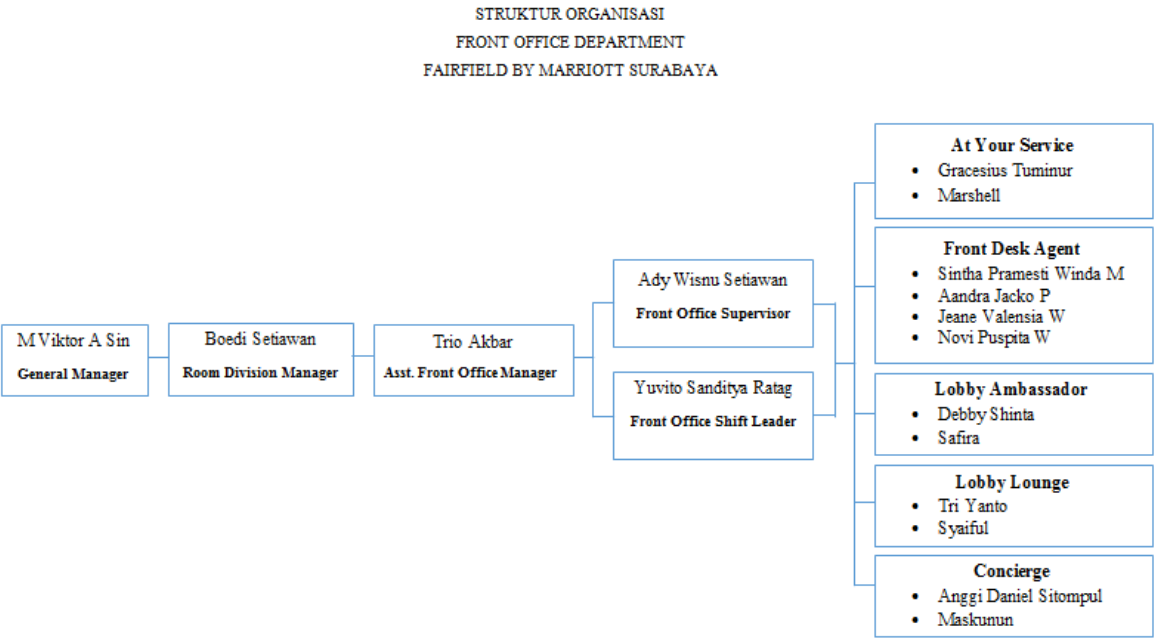
Lampiran 1. Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing

KARTU KONSULTASI PKL (PRAKTEK KERJA LAPANGAN)
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA

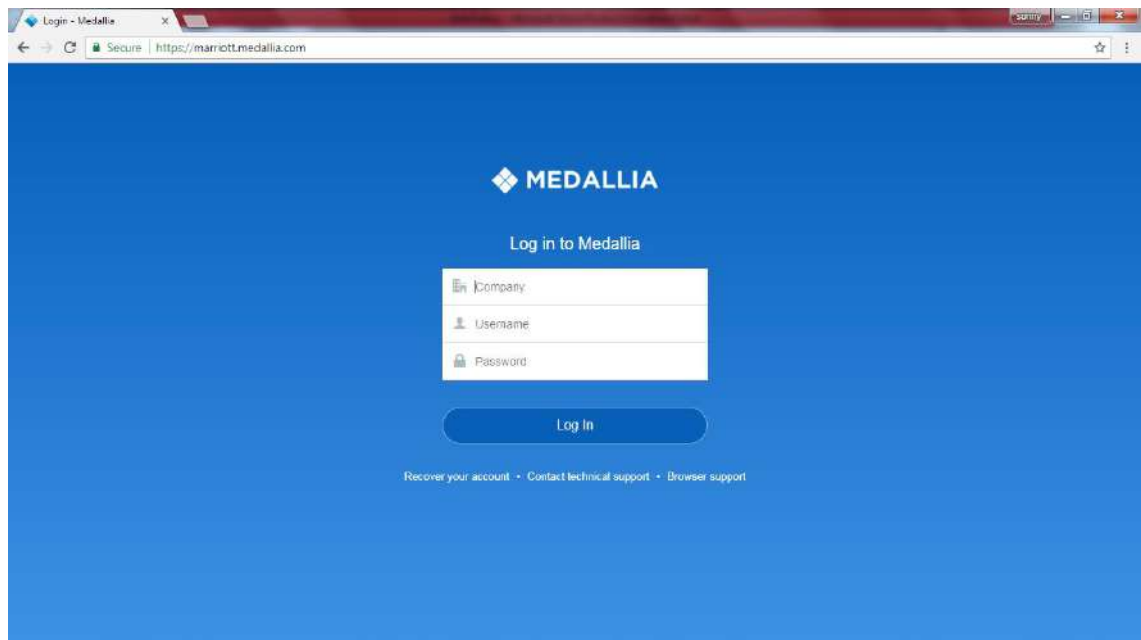
1. Nama Mahasiswa	: <u>Senny Martakusumah</u>
2. Nomor Pokok	: <u>15101113217</u>
3. Jurusan	: <u>DKS Manajemen Perhotelan</u>
4. Topik PKL	: <u>Front Office Department</u>
5. Judul PKL	: <u>Penyngroa Guest Voice Service: Rekan Eksklusif Di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya</u>
6. Lokasi PKL	: <u>Fairfield by Marriott Surabaya</u>
7. Tanggal Mengajukan PKL	: <u>18 Desember 2017</u>
8. Selesai Menulisi PKL tanggal	: <u>6 Juni 2018</u>
9. Pembimbing	: <u>Dr. Fitri Sunjaya, S.E., M.Si</u>
10. Keterangan	:

CATATAN KONSULTASI			
BULAN	Tanggal	Parap Pembimbing	KETERANGAN
JANUARI	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
FEBRUARI	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
MARET	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
APRIL	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
MEL	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
JUNI	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
JULI	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
AGUSTUS	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
SEPTEMBER	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
OKTOBER	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
NOPEMBER	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
DESEMBER	1.		
	2.		
	3.		
	4.		

Lampiran 2. Struktur Organisasi Front Office Department



Lampiran 3. Log In Situs Website [www.MarriottMedallia.com](https://www.marriottmedallia.com)



Lampiran 4. Log In Situs Website www.Extranet.Marriott.com

Marriott Extranet Login

Secure | <https://extranet.marriott.com/marsso/ldap/SSO.saml2>

Marriott
INTERNATIONAL

Enterprise ID (EID)

Password

[Sign In](#)

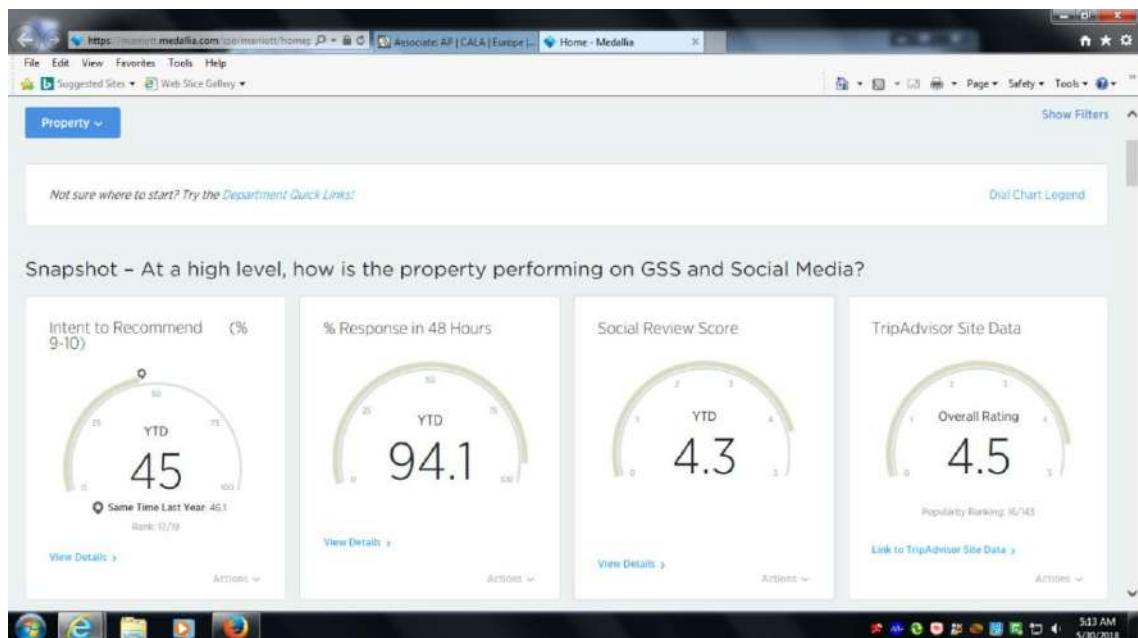
[Forgot your EID or password?](#)

[Use your Security Key to sign in](#)

Passwords and Security Key PINs must be kept confidential and are not to be shared with anyone.

NOTICE: The system you are accessing includes information and data that is proprietary and confidential to Marriott International, Inc. and its affiliates ("Marriott"). Such information and data may not be used, copied, distributed or disclosed except to

Lampiran 5. Penilaian Intent to Recommend, Responds in 48 Hours, Social Review dan Tripadvisor Data Site



Lampiran 6. Penilaian Check-in Experience, Staff Service Overall, Maintenance and Upkeep, dan Room Cleanlines



Lampiran 7. Penilaian F&B Quality of Food, Internet Performance, dan Elite Appreciation



Lampiran 8. Review Comment

Departure Date	Response Date	Name	Overall Score	GSS Intent to Recommend Property	Experienced Problem	Property name	Customer Comments	Alert
5/9/18	5/13/18	HARTONO, BUDI	10	10		Marriott Surabaya (SUBFI)		
5/9/18	5/13/18	YAMADA, SHENJI	10	10	No	Fairfield by Marriott Surabaya (SUBFI)	3月に滞在した時に設備を忘れてしまいました...	
5/10/18	5/13/18	SAVITRI, POPY	9	9	No	Fairfield by Marriott	More variety on dinner buffet - Daniel at recepti...	
	5/13/18	Leony Gaut	5				<p>GSS Overall Review Comment: More variety on dinner buffet</p> <p>GSS Staff Comment: Daniel at reception Quick check in without any hassle buffet and also very helpful when I need something for my work</p> <p>GSS Room Comment: cleanliness excellent Missing bathrobe For the interior work (e long orange table seems ok on the surface but in detail can be execute better (if we take a look below the table we can see the cracks and works looks undone) since I aware that this hotel is quite new</p>	
	5/13/18	Saul Rapar	5					

Departure Date	Response Date	Name	Overall Score	GSS Intent to Recommend Property	Experienced Problem	Property name	Customer Comments	Alert
5/13/18	5/18/18	ARYULISTINLOSE, MARIA PURW	8	8	Yes	By Marriott	Negative : the electricity down many times, the L...	
	5/18/18	Hendrik Primadata	5				<p>GSS Overall Review Comment: Negative : the electricity down many times, the television channel don't have many choices and sometimes disappear, maybe because this is a new hotel, it feels like a bit empty. Positive : all the staff is nice, really helpful when we need, fast response when we complained.</p> <p>Other - Text: The electricity down many times</p> <p>GSS Problems Comment: when the room service girl come to clean the room, I complain about the electricity, then she ask the maintenance person to come and check, after that never happened again, but the electricity down also happened when we had breakfast.</p>	
	5/18/18	Rizky	4					
5/15/18	5/18/18	TIELMAN, RIZKY	9	9	Yes	Fairfield by Marriott Surabaya (SUBFI)	Room is excellent, breakfast, perception an...	
	5/18/18	Jemmy Sugianto	4			Fairfield by Marriott Surabaya (SUBFI)	Good place for workshop	